



PATENT ABSTRACTS OF JAPAN

(11) Publication number: **2001312630 A**(43) Date of publication of application: **09.11.01**

(51) Int. Cl.

G06F 17/60(21) Application number: **2000132874**(22) Date of filing: **27.04.00**(71) Applicant: **HITACHI LTD**(72) Inventor: **UEDA HIDENORI
DABA KAZUMORI**(54) **METHOD AND SYSTEM FOR ELECTRONIC
COMMERCE**

refer to it.

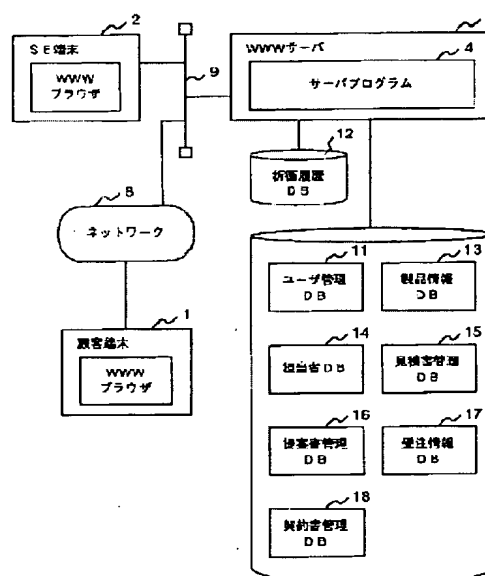
COPYRIGHT: (C)2001,JPO

図 1

(57) Abstract:

PROBLEM TO BE SOLVED: To provide a method and a system for electronic commerce which allows an ordering side and an order reception side to negotiate with each other for a product or service whose specifications are not determined yet through a network, determine the specifications through the negotiation history, and close the deal.

SOLUTION: A negotiation history DB 12 is a DB that a customer terminal 1 and an SE terminal 2 share and stores estimate request, estimate answer, and contract information regarding the product or service, progress information on system development, and question/answer information. A server program 4 on a WWW server 3 registers requested information in the negotiation history DB 12 following an information registration request from the customer terminal 1 and enables it to be referred to by the SE terminal 2. According to an information registration request from the SE terminal 2, requested information is registered in the negotiation history DB 12 and the customer terminal 1 is allowed to



(19) 日本国特許庁 (J P)

(12) 公開特許公報 (A)

(11) 特許出願公開番号
特開2001-312630
(P2001-312630A)

(43) 公開日 平成13年11月9日 (2001.11.9)

(51) Int.Cl. ⁷	識別記号	F I	テーマコード* (参考)
G 0 6 F 17/60	3 1 8 Z E C 3 0 2 5 0 4	G 0 6 F 17/60	3 1 8 A 5 B 0 4 9 Z E C 3 0 2 A 3 0 2 C 5 0 4
審査請求 未請求 請求項の数10 O L (全 12 頁)			

(21) 出願番号 特願2000-132874(P2000-132874)

(22) 出願日 平成12年4月27日 (2000.4.27)

(71) 出願人 000005108

株式会社日立製作所
東京都千代田区神田駿河台四丁目6番地

(72) 発明者 上田 英則

神奈川県川崎市幸区鹿島田890番地 株式
会社日立製作所金融・流通システムグルー
プ内

(72) 発明者 駄場 和盛

神奈川県川崎市幸区鹿島田890番地 株式
会社日立製作所金融・流通システムグルー
プ内

(74) 代理人 100068504

弁理士 小川 勝男 (外2名)

最終頁に続く

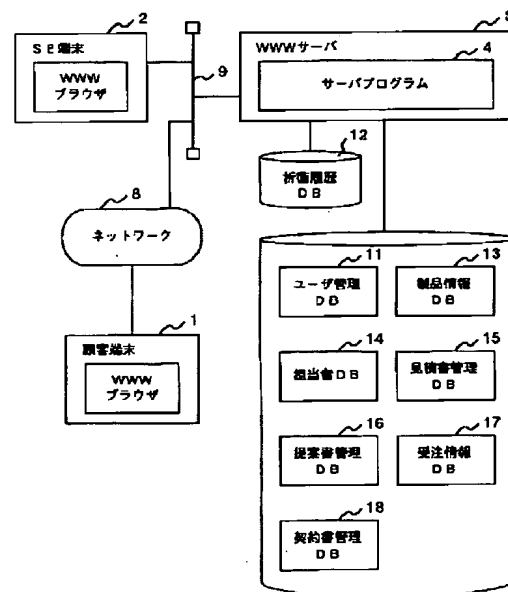
(54) 【発明の名称】 電子商取引方法及びシステム

(57) 【要約】

【課題】 仕様が定まっていない製品、サービスについて、発注側と受注側とがネットワークを介して交渉し、その交渉履歴を通じて仕様を確定していき、商談を成立させるような電子商取引方法及びシステムを提供する。

【解決手段】 折衝履歴DB12は、顧客端末1及びSE端末2によって共用されるDBであり、製品、サービスについて見積請求、見積回答、契約情報、システム開発の進捗情報及び質問/回答の情報を格納する。WWWサーバ3のサーバプログラム4は、顧客端末1からの情報登録要求に従って折衝履歴DB12に要求された情報を登録してSE端末2からの参照に供する。またSE端末2からの情報登録要求に従って折衝履歴DB12に要求された情報を登録して顧客端末1からの参照に供する。

図 1



【特許請求の範囲】

【請求項1】製品及びサービスの発注者側の端末装置および受注者側の端末装置から共用される折衝履歴データベースに対する情報の登録及び参照の方法であって、発注側端末からの提案／見積要求に従って前記データベースに提案見積依頼の情報を登録して受注側端末からの参照に供し、受注側端末からの提案書及び見積書送付に回答して前記データベースに関連して受け取った提案書及び見積書を登録して発注側端末からの参照に供し、発注側端末及び受注側端末で生じた質問及び回答の情報の登録要求に回答して前記データベースに登録し、相手側端末からの参照に供することを特徴とする電子商取引方法。

【請求項2】前記発注側端末からの要求に従って前記データベースへ情報を登録したとき前記受注側端末の該当するユーザ向けのWebページに登録した情報の存在場所を追加し、前記受注側端末からの要求に従って前記データベースへ情報を登録したとき前記発注側端末の該当するユーザ向けのWebページに登録した情報の存在場所を追加することを特徴とする請求項1記載の電子商取引方法。

【請求項3】前記発注側端末からの要求に従って前記データベースへ情報を登録したときその付随する第1のフラグをセットし、前記受注側端末の該当するユーザ向けの第1のWebページが開かれたとき前記第1のフラグのセットを検出した場合に前記第1のWebページに登録した情報の存在場所を示す情報を格納して前記受注側端末の該当するユーザに提示し、前記受注側端末からの要求に従って前記データベースへ情報を登録したときその付随する第2のフラグをセットし、前記発注側端末の該当するユーザ向けの第2のWebページが開かれたとき前記第2のフラグのセットを検出した場合に前記第2のWebページに登録した情報の存在場所を示す情報を格納して前記発注側端末の該当するユーザに提示することを特徴とする請求項1記載の電子商取引方法。

【請求項4】前記受注側端末から通知情報を受けたとき前記発注側端末の該当するユーザ向けのWebページに受け取った通知情報を格納することを特徴とする請求項1記載の電子商取引方法。

【請求項5】システム開発の発注者側の端末装置および受注者側の端末装置から共用されるデータベースに対して見積請求、見積回答、契約情報、システム開発の進捗情報及び質問／回答の情報を登録し参照する方法であって、発注側端末からの情報登録要求に従って前記データベースに要求された情報を登録して受注側端末からの参照に供し、受注側端末からの情報登録要求に従って前記データベースに要求された情報を登録して発注側端末からの参照に供することを特徴とする電子商取引方法。

【請求項6】システム開発の発注者側の端末装置および受注者側の端末装置から共用されるデータベースに対し

て、見積請求及び見積回答に関する質問と回答の情報を登録し参照する方法であって、発注側端末と受注側端末のいずれか一方から質問情報を受け取って前記データベースに登録するとともに、他方の端末の該当するユーザ向けのWebページに前記質問情報の存在を示す情報を格納して該当するユーザに提示し、発注側端末と受注側端末のいずれか他方から回答情報を受け取って前記データベースに登録するとともに、一方の端末の該当するユーザ向けのWebページに前記回答情報の存在を示す情報を格納して該当するユーザに提示することを特徴とする電子商取引方法。

【請求項7】前記質問情報及び前記回答情報にそれぞれフラグを設け、フラグがセットされている場合に限り前記質問情報及び前記回答情報の存在を示す情報を格納して該当するユーザに提示することを特徴とする請求項6記載の電子商取引方法。

【請求項8】システム開発の発注者側の端末装置および受注者側の端末装置から共用されるデータベースに対するシステム開発の進捗情報の登録、更新及び参照の方法であって、受注側端末からの登録及び更新要求に従って前記データベースに前記進捗情報を登録及び更新し、発注側端末からの参照要求に従って前記データベース上の前記進捗情報を前記発注側端末へ送信し、発注側端末と受注側端末のいずれか一方から質問情報を受け取って前記データベースに登録するとともに、他方の端末の該当するユーザ向けのWebページに前記質問情報の存在を示す情報を格納して該当するユーザに提示し、発注側端末と受注側端末のいずれか他方から回答情報を受け取って前記データベースに登録するとともに、一方の端末の該当するユーザ向けのWebページに前記回答情報の存在を示す情報を格納して該当するユーザに提示することを特徴とする電子商取引方法。

【請求項9】ネットワークを介して発注側端末及び受注側端末と接続されるサーバ計算機であって、前記サーバ計算機は、前記発注側端末および前記受注側端末から共用される折衝履歴データベースと、発注側端末からの提案／見積要求に従って前記データベースに提案見積依頼の情報を登録して受注側端末からの参照に供する手段と、受注側端末からの提案書及び見積書送付に回答して前記データベースに関連して受け取った提案書及び見積書を登録して発注側端末からの参照に供する手段と、発注側端末及び受注側端末で生じた質問及び回答の登録要求に回答して前記データベースに登録して相手側端末からの参照に供する手段とを有することを特徴とする電子商取引処理を行うサーバ計算機。

【請求項10】発注側端末、受注側端末、およびネットワークを介して前記発注側端末および前記受注側端末と接続されるサーバ計算機とを有する電子商取引システムであって、前記サーバ計算機は、発注側端末および受注側端末から共用され見積請求及び見積回答に関する質問

と回答の情報を登録するデータベースと、発注側端末と受注側端末のいずれか一方から各々見積請求及び見積回答に関する質問情報を受け取って前記データベースに登録する手段と、他方の端末の該当するユーザ向けのWebページに前記質問情報の存在を示す情報を格納して該当するユーザに提示する手段と、発注側端末と受注側端末のいずれか一方から各々見積請求及び見積回答に関する回答情報を受け取って前記データベースに登録する手段と、一方の端末の該当するユーザ向けのWebページに前記回答情報の存在を示す情報を格納して該当するユーザに提示する手段とを有することを特徴とする電子商取引システム。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】本発明は、電子商取引システムに係わり、特に発注側と受注側とがネットワークを仲介として製品、サービスの仕様を決めていくような商取引あるいはシステム開発を伴う商取引の電子商取引システムに関する。

【0002】

【従来の技術】インターネットの普及に伴い、様々の形態の電子商取引システムが提案され、また実用化されている。従来の電子商取引システムは、仕様が定まっている商品を対象とする電子商取引システムであり、仕様が定まらずに発注側と受注側との間の折衝を通じて仕様を決め、見積、受注、契約、開発、納品及び検収のステップを踏むような製品およびサービスについての電子商取引システムは見当たらない。

【0003】

【発明が解決しようとする課題】上記従来技術により、発注側と受注側とがネットワークを介して交渉し、その交渉履歴を通じて製品、サービスの仕様を確定していく、商談を成立させるような電子商取引方法及びシステムが課題となる。さらに商談成立後も受注側での製品開発あるいはシステム開発段階で仕様の変更が発生した場合に、見積内容や契約内容の見直しや変更を可能とする電子商取引方法及びシステムが課題となる。

【0004】本発明の目的は、上記課題を解決する電子商取引方法及びシステムを提供することにある。

【0005】

【課題を解決するための手段】本発明は、製品、サービス、システム開発の発注者側の端末装置および受注者側の端末装置から共用される折衝履歴データベースに対して、見積請求、見積回答、契約情報、システム開発の進捗情報及び質問/回答の情報を登録し参照する方法及びシステムであって、発注側端末からの情報登録要求に従ってこの折衝履歴データベースに要求された情報を登録して受注側端末からの参照に供し、受注側端末からの情報登録要求に従ってこの折衝履歴データベースに要求された情報を登録して発注側端末からの参照に供する電子

商取引方法及びシステムを特徴とする。

【0006】

【発明の実施の形態】以下、本発明の一実施形態について図面を用いて説明する。

【0007】図1は、本実施形態の電子商取引システムの構成図である。システムは顧客側（発注者側）に設置される顧客端末1、SE支援、製品開発、システム開発など製品、サービスの提供を行う受注者側のSE端末2、受注者側のWWWサーバ3、SE端末2とWWWサーバ3を接続する社内ネットワーク9及び社内ネットワーク9を介して顧客端末1とWWWサーバ3を接続するインターネットなどのネットワーク8から構成される。顧客端末1及びSE端末2は、パソコン等の計算機兼端末装置であり、WWWブラウザを搭載する。またWWWサーバ3は、パソコン、サーバ専用機などの計算機であり、サーバプログラム4を搭載する。サーバプログラム4は、顧客端末1、SE端末2からのログイン/ログアウトを受け付けるプログラム、ユーザの認証をするプログラム、DB（データベース）の管理プログラム、ユーザからのDBの参照、追加、更新要求に回答して指定された処理を行う業務プログラムなどから構成される。

【0008】WWWサーバ3の記憶装置は、ユーザ管理DB11、折衝履歴DB12、製品情報DB13、担当者DB14、見積書管理DB15、提案書管理DB16、受注情報DB17及び契約書管理DB18を格納する。折衝履歴DB12及び製品情報DB13は、顧客端末1及びSE端末2によって共用されるDBであり、他のDBはSE端末2など受注側の端末からのみアクセス可能なDBである。

【0009】折衝履歴DB12は、顧客ごと、依頼案件ごとに情報が区分して格納される。各依頼案件に関する情報は、顧客側の提案/見積請求に始まり、製品、サービスの検収に至るまでの発注側と受注側に発生するすべての情報が時系列的に配列された履歴として記録されている。また当該依頼案件について作成された見積書、提案書、契約書、要求仕様書、進捗管理テーブルなどの文書を包含している。さらに情報が格納又は承認されたときセットされるフラグを設け、相手側に通知する必要のある情報の存在を示す標識とする。

【0010】ユーザ管理DB11は、WWWサーバ3にアクセスするすべてのユーザを管理するDBであり、各ユーザごとにユーザID、パスワード、業種名、会社名、関係する依頼案件のIDなどの情報を格納する。製品情報DB13は、受注側で提供可能な製品及びサービスについての詳細情報を格納する。担当者DB14は、受注側の担当SEのユーザIDに対応して取り扱う業種及び会社名を格納する。見積書管理DB15は、過去に作成された検索可能な見積書を格納する。提案書管理DB16は、過去に作成された検索可能な提案書を格納する。受注情報DB17は、顧客側からの発注によって発

生する情報を受注情報として格納する。契約書管理DB18は、過去に作成された検索可能な契約書を格納する。

【0011】図2は、折衝履歴DB12のデータ構成を示す図である。折衝履歴DB12は、論理的に顧客ごと、依頼案件ごとに独立したデータ構造になっており、各顧客の基本情報である顧客レコード21は、その顧客について業種、会社名、電話番号、住所などを格納する。顧客レコード21にリンクする依頼案件基本情報22は、その顧客について依頼案件ごとに記録され、案件ID、会社名、顧客の所属部署、役職、業種、従業員数、職種、氏名、住所、電話番号などを格納する。

【0012】提案／見積依頼内容23は、顧客から提出された提案／見積請求情報であり、この情報を受け付けたことを示す受付フラグを有する。質問内容24は提案／見積依頼内容23に対して受注側から提出された質問の内容、質問回答内容25は顧客から提出された回答を格納し、それぞれ内容および質問の存在を相手側に伝達する必要があるか否かを示す受付フラグ及び回答フラグを有する。

【0013】提案見積回答見出し26は、提案書及び見積書へのリンクなど見出し情報を含み、該当する提案書および見積書へリンクしている。提案書および見積書は、受注側で作成されたものであり、同じものが提案書管理DB16及び見積書管理DB15にも格納される。提案書および見積書が改訂されると、提案見積回答見出し26に再提案見積回答見出しが追加され、改訂された提案書および見積書が登録される。質問内容27は提案された提案書および見積書に対して顧客側から提出された質問を格納し、質問回答内容28は質問内容27に対する受注側の回答を格納する。

【0014】発注情報としての発注内容29は、顧客側から提出された発注書の内容を格納する。承認フラグは、正式発注があったことを記録するフラグである。契約情報は、契約書見出し30と契約書見出し30からリンクする契約書から成る。契約書は受注側で作成されたものであり、同じものが契約書管理DB18にも格納される。承認フラグは契約締結を記録するフラグである。要求仕様情報は、顧客側から提出された要求仕様内容31を含む。質問内容32は提出された要求仕様に対して受注側から提出された質問を格納し、質問回答内容33は質問内容32に対する顧客側の回答を格納する。

【0015】進捗情報34は、作業項目、予定スケジュール、実績など、製品開発、システム開発に関する進捗状況を格納し、受注側で登録・更新される。質問内容35は顧客側及び受注側の双方から提出された質問、懸案事項、仕様変更に関する情報であり、質問回答内容36は質問内容35に対する回答を格納する。

【0016】検収情報の検収終了情報37は、受注側の納品に対して顧客側の検収終了を通知する情報である。

質問内容38は、納品に対して顧客側から提出された質問であり、質問回答内容39は質問内容38に対する受注側の回答を格納する。

【0017】なお受付フラグ、回答フラグおよび承認フラグをオンにするとWebページの該当する処理種別に関係する案件の表示がされ、オフにするとこの表示がなくなる。

【0018】顧客端末1からログイン要求を受けたとき、WWWサーバ3のサーバプログラム4は、顧客端末1からユーザID及びパスワードを受け取り、ユーザ認証をした後にHTML形式の顧客専用Webページを作成し、社内ネットワーク9及びネットワーク8を介して顧客端末1へ送信する。すでに案件IDが確定していれば、顧客の業種名、会社名及び案件IDによって折衝履歴DB12を検索し、フラグがセットされていて顧客に通知する必要があるデータ項目を取得し、そのデータ項目と、関連する情報の存在場所を示す情報とをHTMLファイルに埋め込んで顧客端末1へ送信する。

【0019】SE端末2からログイン要求を受けたとき、サーバプログラム4は、SE端末2からユーザID及びパスワードを受け取り、ユーザ認証をした後にHTML形式の担当者専用Webページを作成し、社内ネットワーク9を介してSE端末2へ送信する。すでに担当者の担当する案件が確定していれば、その案件IDによって折衝履歴DB12を検索し、フラグがセットされていて担当者に通知する必要があるデータ項目を取得し、そのデータ項目と、関連する情報の存在場所を示す情報とをHTMLファイルに埋め込んでSE端末2へ送信する。

【0020】顧客端末1又はSE端末2から折衝履歴DB12の参照要求を受けたとき、サーバプログラム4は、案件IDと情報区分によって折衝履歴DB12を検索し、該当する情報を要求元へ送信する。顧客端末1又はSE端末2から折衝履歴DB12の登録・更新要求を受けたとき、サーバプログラム4は、案件IDと情報区分によって折衝履歴DB12を検索し、該当する情報を登録又は更新する。

【0021】図3A～図3Cは、システム全体の概略的な処理の流れを示す図である。顧客端末1からネットワーク8を介してWWWサーバ3にアクセスがあったとき（ステップ61）、WWWサーバ3のサーバプログラム4は、ユーザ管理DB11を参照してユーザ認証処理を行い（ステップ62）、顧客専用のWebページを顧客端末1へ送信する（ステップ63）。顧客端末1は、この専用Webページを表示装置上に表示する（ステップ64）。図4に顧客専用Webページ画面41の例を示す。顧客専用Webページ画面41は、処理種別を配列するメニューを表示する。いずれかの処理種別に関してユーザに通知する必要がある案件情報が発生していれば、その案件情報の存在を示す情報を表示する。いずれ

かの処理種別、例えば「製品情報」が選択されると、サーバプログラム4は、製品情報DB13を参照し、要求のあった製品情報のWebページを顧客端末1へ送信する。

【0022】顧客端末1が顧客専用Webページ画面41上の「提案/見積請求」の処理種別の選択を検出すると、WWWサーバ3へこの要求を送信し、サーバプログラム4は、顧客端末1へ提案/見積請求ページを送信し、顧客端末1はこのページの画面を生成して表示装置上に表示する。図5に提案/見積請求画面42の例を示す。提案/見積請求画面42は、会社名、所属部署、役職、業種、氏名、住所など顧客の基本情報を入力する領域と、システム開発に関する見積条件を入力する領域とから構成される。基本情報と見積条件が入力され、「提案/見積請求」ボタンが押下されると、顧客端末1は、入力された情報をWWWサーバ3へ送信し、提案/見積請求を行う（ステップ65）。

【0023】サーバプログラム4は、受け取った情報を折衝履歴DB12に格納する（ステップ66）。すなわち顧客の基本情報を顧客レコード21からリンクされる依頼案件基本情報22に格納する。このとき案件IDを採番して依頼案件基本情報22に付加する。また提案/見積請求情報およびその受付日を提案/見積依頼内容23に格納し、その受付フラグをオンに設定する。またユーザ管理DB11の当該ユーザのレコードに確定した案件IDを追加する。次にサーバプログラム4は、担当者DB14を検索し（ステップ67）、当該顧客の業種名および/または会社名に該当する担当者名を取得し、その担当者専用のWebページの「質問/回答/折衝履歴一覧」の処理種別について依頼案件基本情報22の存在場所を追加し、折衝履歴DB12内の当該案件に関する領域をアクセス可能とする。図6に担当者Webページ画面43の例を示す。担当者Webページ画面43は、処理種別を配列したメニューを表示する。担当者がSE端末2から担当者Webページを開くとき、サーバプログラム4は、そのWebページの「見積回答案件」として受付フラグがオンに設定されている提案/見積依頼内容23の先頭に格納される会社名と受付日を埋め込むので、担当者Webページ画面43の「見積回答案件」の処理種別の下に提案/見積請求のあった会社名と受付日が表示される。またサーバプログラム4は、そのWebページの「見積回答案件」の処理種別の下に当該案件の存在を示す情報に提案/見積依頼内容23の存在場所を示す情報を付加する。

【0024】担当者が担当者Webページ画面43上の「見積回答案件」に関する案件を指示すると、SE端末2はWWWサーバ3に要求し、サーバプログラム4は、案件IDと該当する提案/見積依頼内容23をSE端末2へ送信し、SE端末2はこの提案/見積依頼のページを受信し（ステップ68）、SE端末2の表示装置上に

表示する。SE端末2は、そのページの画面からの指示によって提案/見積作成画面44を開く。図7に提案/見積作成画面44の例を示す。「見積内容詳細確認」は、前ページの見積条件の詳細を表示するものである。

「見積書」は見積内容を入力する領域である。「提案書」は類似提案書および提案書の入力に関する領域である。「質問内容」は提案/見積依頼に関する質問を入力する領域である。

【0025】担当者は提案/見積作成画面44及び関連画面に情報を入力することによって見積書及び提案書を作成する（ステップ69）。見積書を作成する際に、「類似見積書検索」ボタンが押下されると、SE端末2は、検索条件のリストをプルダウンメニューとして表示する。検索条件が選択されると、SE端末2は、サーバプログラム4を介して見積書管理DB15にアクセスし、類似見積書の事例を取得して表示装置に表示する。また提案書を作成する際に、「類似提案書検索」ボタンが押下されると、SE端末2は、同様に検索条件の選択を受けた後にサーバプログラム4を介して提案書管理DB16にアクセスし、類似提案書の事例を取得して表示装置に表示する。見積書管理DB15および提案書管理DB16の検索条件は、業種名、会社名、ハードウェア構成、ソフトウェア構成などである。担当者は提案/見積作成画面44上の見積書の入力領域に見積書の内容を入力する。また類似提案書を基にして上書き/追加/削除することによって今回の提案書を作成する。

【0026】質問内容の入力領域に質問が入力され、「送信」ボタンが押下されると、SE端末2は質問事項有り（ステップ70、有り）とみなして案件ID、担当者名及び提案/見積請求に関する質問という情報区分とともに質問内容をWWWサーバ3へ送信する。サーバプログラム4は、受け取った質問内容を担当SE名及び受付日とともに質問内容24に格納し、その受付フラグをオンに設定する（ステップ71）。次に当該顧客の専用Webページの「質問/回答/折衝履歴一覧」の処理種別について当該案件IDをもつ依頼案件基本情報22の存在場所を追加し、折衝履歴DB12内の当該案件に関する領域をアクセス可能とする。

【0027】顧客端末1が顧客専用Webページを開くとき、サーバプログラム4は、そのWebページの「質問/回答/折衝履歴一覧」に関する案件として、受付フラグがオンに設定されている質問内容24の先頭に格納される担当SE名と受付日を埋め込むので、顧客専用Webページ画面41上の「質問/回答/折衝履歴一覧」の処理種別の下に質問を提出した担当SE名と受付日が表示される。またサーバプログラム4は、そのWebページの「質問/回答/折衝履歴一覧」の処理種別の下に当該案件について質問内容24の存在場所を示す情報を付加する。顧客専用Webページ画面41上の「質問/回答/折衝履歴一覧」に関するこの質問案件が指示され

ると、顧客端末1はWWWサーバ3に要求し、サーバプログラム4は、該当する質問内容24を顧客端末1へ送信し、顧客端末1はこの質問内容ページを受信し（ステップ72）、顧客端末1の表示装置上に質問回答画面45を表示する。図8に質問回答画面45の例を示す。質問回答画面45は、「過去の質問／回答一覧」領域、今回の「質問内容」領域および「質問回答」領域を有する。「過去の質問／回答一覧」は、当該見積案件に関して過去の質問内容24及び質問回答内容25がある場合に、WWWサーバ3によって顧客端末1へ送信されたものである。

【0028】質問回答画面45上の「質問回答」領域に回答が作成され、「送信」ボタンが押下されると、顧客端末1は、案件ID、担当者名及び情報区分とともに質問回答をWWWサーバ3へ送信する（ステップ73）。サーバプログラム4は、受け取った質問回答を回答日とともに質問回答内容25に格納し、その回答フラグをオンに設定する（ステップ74）。またユーザ管理DB11の当該ユーザのレコードに案件IDを追加する。SE

端末2が担当者Webページを開き、担当者Webページ画面43上の「質問／回答／折衝履歴一覧」に関する回答案件を指示すると、SE端末2はWWWサーバ3に要求し、サーバプログラム4は、該当する質問回答内容25の内容をSE端末2へ送信し、SE端末2はこの質問回答ページを受信し（ステップ75）、SE端末2の表示装置上に表示する。

【0029】次に図3Bに移り、担当者によって提案／見積作成画面44を介して見積書及び提案書が入力され、「見積／提案書送信」ボタンが押下されると、SE

端末2は、作成された見積書及び提案書を案件ID、担当者名及び情報区分とともにWWWサーバ3へ送信する（ステップ81）。サーバプログラム4は、これらの情報を受けて折衝履歴DB12に登録する（ステップ82）。すなわち担当者名及び回答日付を該当する提案見積回答見出し26に格納し、見積書と提案書を格納し、提案見積回答見出し26にこれら文書へのリンクを格納する。また見積書と提案書のコピーをそれぞれ見積書管理DB15および提案書管理DB16に格納する。また提案見積回答見出し26の回答フラグをオンにする。

【0030】顧客端末1が顧客専用Webページを開き、顧客専用Webページ画面41上の「提案／見積内容確認」の下に表示される案件の存在を示す情報が指示されると、顧客端末1はWWWサーバ3に要求し、サーバプログラム4は、該当する提案見積回答見出し26からリンクされる見積書の内容と提案書の存在場所とを顧客端末1へ送信する。顧客端末1は、これらの情報を受信して、その表示装置上に表示する（ステップ83）。図9に提案／見積内容表示画面46の例を示す。提案／

「提案書」が指示されると、顧客端末1は、その存在場所によってリンクされる提案書を取得し、その表示装置上に表示する。

【0031】質問内容の入力領域に質問が入力され、「送信」ボタンが押下されると、顧客端末1は、質問事項有り（ステップ84、有り）とみなして、案件ID及び情報区分とともに質問内容をWWWサーバ3へ送信する。サーバプログラム4は、受け取った質問内容を受付日とともに質問内容27に格納し、その受付フラグをオンに設定する（ステップ85）。

【0032】SE端末2が担当者Webページを開き、担当者Webページ画面43上の「質問／回答／折衝履歴一覧」に関する質問案件が指示されると、SE端末2はWWWサーバ3に要求し、サーバプログラム4は、該当する質問内容27の内容を案件ID及び情報区分とともにSE端末2へ送信し、SE端末2はこの質問内容ページを受信し（ステップ86）、SE端末2の表示装置上に表示する。質問内容画面の構成は、質問回答画面45と同じである。質問回答画面45上の「質問回答」領域に回答が作成され、「送信」ボタンが押下されると、SE

端末2は、案件ID、情報区分とともに回答内容をWWWサーバ3へ送信する（ステップ87）。サーバプログラム4は、受け取った回答内容を担当者名および回答日とともに質問回答内容28に格納し、その回答フラグをオンに設定する（ステップ88）。

【0033】顧客端末1が顧客専用Webページを開き、顧客専用Webページ画面41上の「質問／回答／折衝履歴一覧」に関する回答案件が指示されると、顧客

端末1はWWWサーバ3に要求し、サーバプログラム4は、該当する質問回答内容28を顧客端末1へ送信し、顧客端末1はこの回答内容ページを受信し（ステップ89）、顧客端末1の表示装置上に表示する。質問回答画面の構成は、質問回答画面45と同じである。

【0034】なお担当SEは、ステップ69～75及びステップ81～89の処理を繰り返すことによって見積書及び提案書を更新し、顧客に再提案することができる。

【0035】次に顧客端末1の提案／見積内容表示画面46上で「発注」ボタンが押下されると、顧客端末1は、発注書作成画面47を表示装置上に表示する。図10に発注書作成画面47の例を示す。発注書作成画面47は、見積書及び提案書の内容を前提とし、顧客側で納期など発注条件を追加する。発注書作成画面47上で発注書が作成され、「送信」ボタンが押下されると、顧客

端末1は作成された発注書を案件IDおよび情報区分とともにWWWサーバ3へ送信する。（ステップ91）。サーバプログラム4は、この発注書を折衝履歴DB12に登録する（ステップ92）。すなわち発注書の内容をその発注日付とともに該当する発注内容29に格納し、その承認フラグをオンに設定する。また発注書の内容を

受注情報のデータ形式にして受注情報DB17に格納する。

【0036】SE端末2が担当者Webページを開き、担当者Webページ画面43上の「受注案件」に表示された案件が指示されると、SE端末2はWWWサーバ3に要求し、サーバプログラム4は、該当する発注内容29の内容を案件ID及び情報区分とともにSE端末2へ送信し、SE端末2はこの発注書ページを受信する（ステップ93）。受注が確認された後に画面上で契約書作成が指示されると、SE端末2は、契約書作成画面48を表示装置上に表示する。図11に契約書作成画面48の例を示す。契約書作成画面48上の「類似契約検索」ボタンが押下されると、SE端末2は、検索条件のリストをプルダウンメニューとして表示する。検索条件が選択されると、SE端末2は、サーバプログラム4へこの検索条件を伴う検索要求を送信する。サーバプログラム4は、指定された検索条件に基づいて契約書管理DB18を検索し、該当する過去の契約書をSE端末2へ送信する。SE端末2は、契約書を受信し、表示装置上に表示する。検索条件は、業種名、会社名、ハードウェア構成、ソフトウェア構成などである。また契約に関連するものを探すために折衝履歴DB12上の当該依頼案件に関する折衝履歴を順に参照することも可能である。

【0037】契約書作成画面48上で契約書が作成され（ステップ94）、「送信」ボタンが押下されると、SE端末2は、作成された契約書をWWWサーバ3へ送付する（ステップ95）。サーバプログラム4は、この契約書を受けて折衝履歴DB12に登録する（ステップ96）。すなわち契約書名、作成日付などの見出しを該当する案件の契約書見出し30に格納し、契約書のコンテンツを格納し、格納された契約書へのリンクを契約書見出し30に格納する。またこの契約書のコピーを契約書管理DB18にも登録する。次に顧客専用Webページの「契約内容確認」の処理種別について契約書見出し30の存在場所を追加する。

【0038】顧客端末1が顧客専用Webページを開き、顧客専用Webページ画面41上の「契約内容確認」が指示されると、顧客端末1はWWWサーバ3に要求し、サーバプログラム4は、該当する契約書見出し30からリンクされる契約書の内容を案件IDとともに顧客端末1へ送信する。顧客端末1は、この契約書の内容を受信して、その表示装置上に表示する（ステップ97）。図12に契約書内容表示画面49の例を示す。契約書を表示する領域には、質問内容の入力領域が付加されており、この契約書に関してステップ84～89と同様の処理を行うことができる。

【0039】契約書内容表示画面49上で「承諾」ボタンが押下されると、契約締結となり（ステップ98）、顧客端末1は、案件IDとともに契約締結通知をWWWサーバ3へ送付する。WWWサーバ3のサーバプログラ

ム4は、この通知を受けて該当する契約書見出し30に契約締結日を格納し、その承認フラグをオンに設定する（ステップ99）。SE端末2が担当者Webページを開くと、担当者Webページ画面43上の「契約締結案件」に契約締結された案件の会社名と契約締結日を表示する（ステップ100）。担当者はこの情報によって契約締結を確認することができる。なお顧客からの質問等によって契約書を改訂する場合には、ステップ93～97の処理を繰り返すことによって契約書の改訂処理を行うことができる。

【0040】次に図3Cに移り、SE端末2が担当者Webページを開き、「要求仕様作成依頼」の処理種別が指示されると、SE端末2は作成依頼を入力する領域をもつ表示画面を表示する。担当者によって「要求仕様書を作成して下さい。」のようなメッセージが入力され、「送信」ボタンが押下されると、SE端末2は担当者名、案件IDとともにこのメッセージをWWWサーバ3へ送信する（ステップ111）。サーバプログラム4は、この作成依頼を当該顧客に伝達する（ステップ112）。すなわち当該顧客の専用Webページの「要求仕様書作成」の処理種別の下に、担当者名、依頼日付とともに受け取ったメッセージを格納する。

【0041】顧客端末1が顧客専用Webページを開くと、顧客専用Webページ画面41上の「要求仕様書作成」の処理種別の下に、担当者名、依頼日付及び作成依頼のメッセージを表示する（ステップ113）。顧客専用Webページ画面41上で「要求仕様書作成」の当該案件が指示されると、顧客端末1は、要求仕様書作成画面50を表示装置上に表示する。図13に要求仕様書作成画面50のデータ例を示す。要求仕様書作成画面50に要求仕様が入力され、「送信」ボタンが押下されると、顧客端末1は、案件IDとともにこの要求仕様をWWWサーバ3へ送信する（ステップ114）。サーバプログラム4は、受付日付と受け取った要求仕様を当該案件に関する要求仕様内容31に格納し、その受付フラグをオンに設定する（ステップ115）。

【0042】SE端末2が担当者Webページを開き、「要求仕様確認」の処理種別に表示される案件が指示されると、SE端末2は要求仕様表示画面51を表示する（ステップ116）。図14に要求仕様表示画面51の例を示す。要求仕様表示画面51上の「質問内容」入力領域に質問が入力され、「送信」ボタンが押下されると、SE端末2は質問事項ありとみなして（ステップ117、有り）、WWWサーバ3へ質問内容を送信する。以下ステップ71～75と同様に、当該案件に関して質問内容32及び質問回答内容33が登録され、それぞれ受付フラグ及び回答フラグの設定によって顧客端末1及びSE端末2へ質問の存在及び回答の存在が伝達される（ステップ118～122）。

【0043】このようにして受注側でシステム開発が始

10

20

30

40

50

まり、SE端末2が担当者Webページを開き、「進捗状況登録」の処理種別が指示されると、SE端末2は進捗登録画面52を表示する。図15に進捗登録画面52の例を示す。進捗登録画面52を介して開発スケジュールの予定と実績の追加・更新を行い(ステップ123)、「送信」ボタンが押下されると、SE端末2はWWWサーバ3へ進捗報告し、サーバプログラム4は、折衝履歴DB12上の該当する進捗情報34の登録・更新を行う(ステップ124)。また進捗情報の最初の登録時に、該当する担当者Webページの「進捗状況登録」の処理種別に進捗情報34の存在場所を格納し、該当する顧客専用Webページの「進捗状況確認」の処理種別に進捗情報34の存在場所を格納する。これによって担当SEだけでなく、顧客側も顧客端末1を介して該当する進捗情報34を照会し、顧客端末1は進捗状況を表示する(ステップ125)。図16に進捗情報表示画面53の例を示す。なおサーバプログラム4は、進捗情報34の登録・更新に伴って進捗情報34とは別の図示しない進捗状況管理DBを登録・更新してもよい。

【0044】SE端末2側で進捗登録画面52を介して「懸案事項/質問事項」が入力され、「送信」ボタンが押下されると、SE端末2は、懸案事項/質問事項をWWWサーバ3へ送信し、サーバプログラム4は進捗情報34にリンクする質問内容35に登録し、受付フラグをオンに設定する。質問内容35を参照した顧客によって回答がWWWサーバ3へ送信されると、サーバプログラム4は、その回答を質問回答内容36に登録し、回答フラグをオンに設定し(ステップ126)、回答がSE端末2側に伝えられる。また顧客端末1側で進捗情報表示画面53を介して「仕様変更/質問事項」が入力され、「送信」ボタンが押下されると、顧客端末1は、仕様変更/質問事項をWWWサーバ3へ送信し、サーバプログラム4は質問内容35に登録し、その受付フラグをオンに設定する。質問内容35を参照した担当SEによって回答がWWWサーバ3へ送信されると、サーバプログラム4は、その回答を質問回答内容36に登録し、回答フラグをオンに設定し(ステップ128)、回答が顧客端末1側に伝えられる。質問に対する回答は、顧客専用Webページ画面41及び担当者Webページ画面43の「質問/回答/折衝履歴一覧」の処理種別の該当する案件を指示することによって参照可能である。

【0045】SE端末2が担当者Webページを開き、「納品案件」の処理種別が指示されると、SE端末2は納品通知を入力する領域の画面を表示する。担当者によって「XX年XX月XX日に納品しました」のようなメッセージが入力され、「送信」ボタンが押下されると、SE端末2は、担当者名、案件IDとともにこのメッセージをWWWサーバ3へ送信する(ステップ129)。サーバプログラム4は、このメッセージを当該顧客に伝達する(ステップ130)。すなわち当該顧客の専用W

ebページの「納品案件」の処理種別の下に担当者名とともに受け取ったメッセージを格納する。顧客端末1が顧客専用Webページを開くと、顧客専用Webページ画面41上の「納品案件」の処理種別の下に担当者名と納品通知のメッセージを表示する(ステップ131)。

【0046】顧客側で納品の検収が済み、顧客専用Webページ画面41上の「検収報告」の処理種別が指示されると、顧客端末1は、検収終了報告画面54を表示する。図17に検収終了報告画面54の例を示す。検収終了報告画面54上で「検収終了」ボタンが押下されると、顧客端末1は、この検収終了通知をWWWサーバ3へ送信する(ステップ132)。サーバプログラム4は、検収日付を含む検収終了情報を検収終了情報37に登録し、その承認フラグをオンに設定する(ステップ133)。SE端末2が担当者Webページを開き、担当者Webページ画面43を表示すると、「検収済案件」として会社名と検収日付が表示される(ステップ134)。顧客端末1側で検収終了報告画面54を介して「質問内容」が入力され、「送信」ボタンが押下されると、上記質問/回答手順と同様の手順によって質問内容が質問内容38に登録されてSE端末2へ通知され、SE端末2の回答が質問回答内容39に登録されて顧客端末1へ通知される。

【0047】

【発明の効果】以上述べたように本発明によれば、仕様の定まっていない製品・サービスについて、要求仕様の提出、見積、発注、契約、開発、納品及び検収の各段階で発生する情報が発注側と受注側で共用可能なネットワーク上の折衝履歴データベース上に時系列に記録されるので、発注側及び受注側がこのデータベースを介して交渉し、商談を成立させ、仕様変更などに対処することができる。このようにネットワーク上で発注や交渉を行うため時間や場所の制約を受けないこと、同一の折衝履歴を基にして取引を進めて行くため両者の認識のずれを防ぐことができること、仕様を変更する場合の見積内容や契約内容の確認が容易であることなどの効果がある。

【図面の簡単な説明】

【図1】実施形態の電子商取引システムの構成図である。

【図2】実施形態の折衝履歴DB12のデータ構成を示す図である。

【図3A】実施形態の概略的な処理手順を示す図である。

【図3B】実施形態の概略的な処理手順(続き)を示す図である。

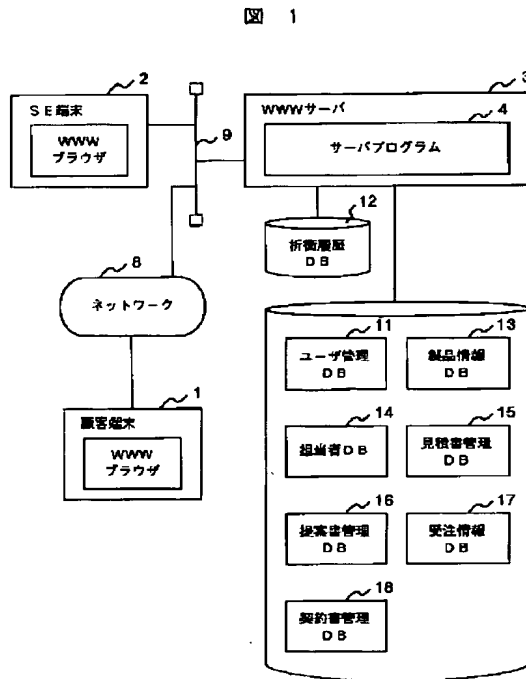
【図3C】実施形態の概略的な処理手順(続き)を示す図である。

【図4】顧客専用Webページ画面の例を示す図である。

【図5】提案/見積請求画面の例を示す図である。

【図6】担当者Webページ画面の例を示す図である。
 【図7】提案/見積作成画面の例を示す図である。
 【図8】質問回答画面の例を示す図である。
 【図9】提案/見積内容表示画面の例を示す図である。
 【図10】発注書作成画面の例を示す図である。
 【図11】契約書作成画面の例を示す図である。
 【図12】契約内容表示画面の例を示す図である。
 【図13】要求仕様書作成画面の例を示す図である。 *

【図1】



【図10】

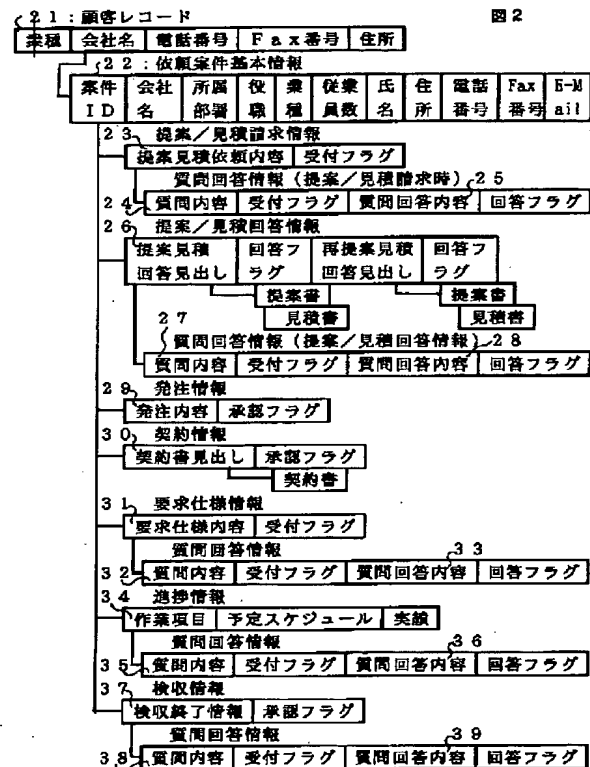
47: 発注書作成画面

■見積書	
・コンサルテーション費:	100万円
・システム開発費(*)	
・ソフトウェア費:	500万円
・開発費:	1000万円
・教育・研修サービス費:	100万円
合計	1700万円
(*)下記、前提条件での費用になります	
<前提条件>	
■提案書	
■納期 平成[]年[]月[]日()	
<input type="button" value="送信"/> <input type="button" value="キャンセル"/>	

* 【図14】要求仕様表示画面の例を示す図である。
 【図15】進捗登録画面の例を示す図である。
 【図16】進捗情報表示画面の例を示す図である。
 【図17】検収終了報告画面の例を示す図である。
 【符号の説明】

1: 顧客端末、2: SE端末、3: WWWサーバ、4: サーバプログラム、12: 折衝履歴DB

【図2】



【図11】

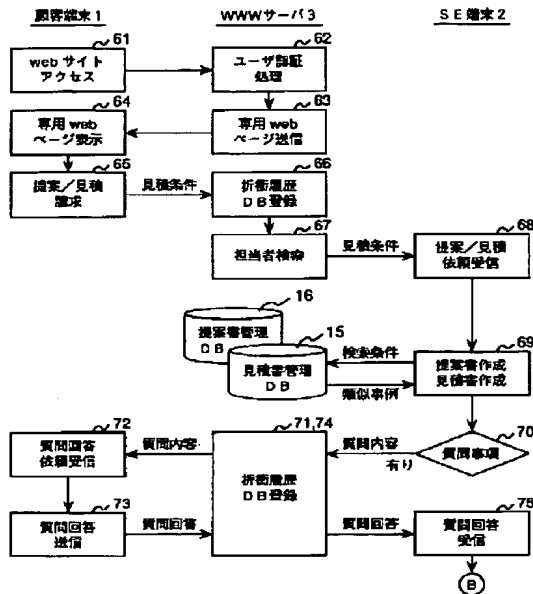
図11

48: 契約書作成画面

契約書 <input type="button" value="類似契約検索"/>	
第1条 []	
第2条 []	
<input type="button" value="送信"/> <input type="button" value="キャンセル"/>	

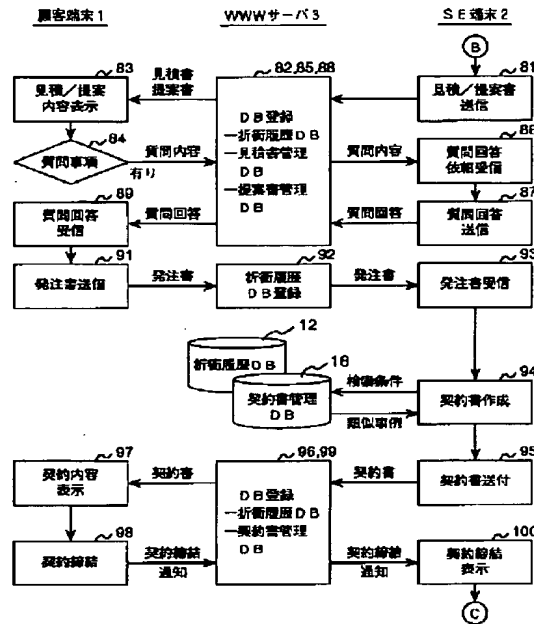
【図3A】

図 3 A



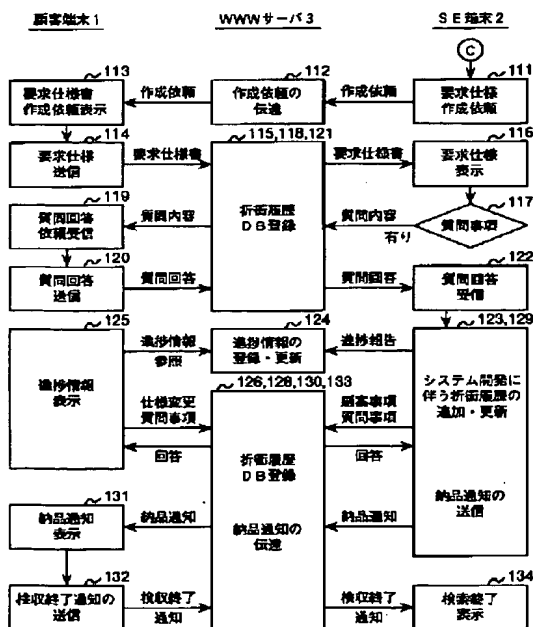
【図3B】

図 3 B



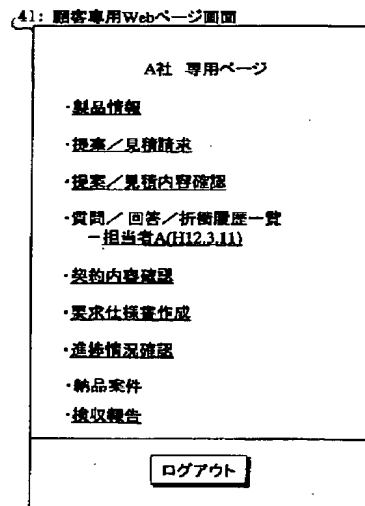
【図3C】

図 3 C



【図4】

図 4



【図5】

図5

42: 提案/見積請求画面

会社名: <input type="text"/>	所属部署: <input type="text"/>
役職: <input type="text"/> <input checked="" type="checkbox"/>	業種: <input type="text"/> <input checked="" type="checkbox"/>
従業員数: <input type="text"/> <input checked="" type="checkbox"/>	職種: <input type="text"/> <input checked="" type="checkbox"/>
お名前: <input type="text"/>	ご住所: <input type="text"/>
電話番号: <input type="text"/>	FAX番号: <input type="text"/>
E-Mail: <input type="text"/>	

現状の問題点: ☐ 営業情報が共有されていない

導入を検討しているIT技術: ☒ SFA ☐

想定しているユーザ数: 500 人

ハードは自前で準備する: ☒ 必要 ☐ 不要

ネットワークインフラ: ☒ 構築済み ☐ 未構築

コンサルテーション: ☒ 希望する ☐ 不要

システム構築: ☒ 希望する ☐ 不要

運用代行サービス: ☒ 希望する ☐ 不要

教育・研修サービス: ☒ 希望する ☐ 不要

【図6】

図6

43: 担当者Webページ画面

担当者 専用ページ

- ・製品情報登録
- ・見積回答案件
 - A社(H12.3.10)
- ・受注案件
 - B社(H12.3.1)
- ・質問/回答/折衝履歴一覧
 - B社(H12.2.28)
- ・契約締結案件/要求仕様作成依頼
- ・要求仕様書確認
- ・進捗状況登録
- ・納品案件
- ・検収済案件

【図8】

図8

45: 質問回答画面

■過去の質問/回答一覧

[製品に関する質問]
 - 御社でのSFA... (H12.3.10)
 Re: 御社でのSFA... (H12.3.11)

[見積書に関する質問]
 - 開発費について(H12.3.30)
 Re: 開発費について(H12.4.3)

■質問内容

システム利用者が500人とありますが、今後増やす予定はありますか？

■質問回答

【図7】

図7

44: 提案/見積作成画面

■見積内容詳細確認

■見積書

・コンサルテーション費:	[] 円
・システム開発費(*)	[] 円
・ソフトウェア費:	[] 円
・開発費:	[] 円
・教育・研修サービス費:	[] 円
合計	[] 円

(*)下記、前提条件での費用になります

■見積条件

■提案書

■質問内容

【図9】

図9

46: 提案/見積内容表示画面

■見積書

・コンサルテーション費:	100万円
・システム開発費(*)	
・ソフトウェア費:	500万円
・開発費:	1000万円
・教育・研修サービス費:	100万円
合計	1700万円

(*)下記、前提条件での費用になります

<前提条件>

■提案書

■質問内容

【図12】

図12

49: 契約内容表示画面

契約書

第1条
第2条

承諾 キャンセル

■質問内容

送信

【図13】

図13

50: 要求仕様制作画面

要求仕様書

■機能要求仕様

送信 キャンセル

【図14】

図14

51: 要求仕様表示画面

要求仕様書

機能要件

■質問内容

送信

【図15】

図15

52: 進捗登録画面

進捗状況登録

■開発スケジュール

作業(予定)	4/5	5/10
(実績)	5/12	

■懸念事項/質問事項

送信 キャンセル

【図16】

図16

53: 進捗情報表示画面

進捗状況

■開発スケジュール

作業(予定)	4/5	5/10
(実績)	5/12	

■仕様変更/質問事項

送信 キャンセル

【図17】

図17

54: 検収終了報告画面

検収終了報告

検収終了 キャンセル

■質問内容

送信 キャンセル

フロントページの続き

F ターム(参考) 5B049 AA02 BB07 CC05 DD01 EE05
FF01 GG02